

	(十四)监管部门	23. 工商、质检、卫生、税务等监管部门记录良好。
	(十五)员工权益	24. 执行《劳动法》，维护员工合法权益，定期进行员工满意度测评。
五、节能	(十六)制度保证	25. 有节能制度及相应措施。
	(十七)落实措施	26. 执行国家关于购物袋使用的相关规定。 27. 使用节水、节电、节材设备及技术。 28. 节能工作有明确的负责人。 29. 利用管理手段，推进节能工作。
	(十八)宣传教育	30. 对员工及消费者进行宣传教育，提高节能意识，推广节能产品。

说明：

1、本规范所指的“大型超市”，为《零售业态分类》中定义标准，即实际营业面积 6000 平方米以上，品种齐全，满足顾客一次性购齐的零售业态。根据商品结构，可以分为以经营食品为主的大型超市和以经营日用品为主的大型超市。

2、当年发生火灾、重大食品安全事故、重大商品质量事故、重大价格欺诈事故、重大环保事故、伤亡事故的大型超市一票否决。

3、仓储式会员店可参照本规范参加大型超市的分等定级。

附件 3

达标大型超市规范操作手册

一级指标 (5 项)	二级指标 (18 项)	三级指标 (33 项)	四级指标 (135 项)	分值	操作抽查 说明
一. 安全 (40%，80 分)	(一) 食品安全	1. 有完善的食品安全管理体系并有专人负责食品安全工作。	1.1 有明确的食物安全方针和实现食物安全需要的方法。	2	检查文件
			1.2 有根据自身规定形成食物安全文件的程序和记录。	2	检查文件
			1.3 有为确保食物安全管理体系有效建立、实施和更新所需的文件。	2	检查工作人员档案
			1.4 有专人负责和协调店内食物安全工作，并根据职责开展具体工作。	1	检查文件
			1.5 制定食物安全从业人员培训计划，组织食物安全从业人员参加各种上岗及在职培训。	1	检查培训记录档案
		2. 有食物采购、验收流程并有效执行。	2.1 采购生鲜食物索证索票，详细记录进货来源、品名、数量、日销售量。	2	检查记录文件
			2.2 有保证食物安全完整的进退货工作流程。	1	检查流程文件

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明
			2.3 食品验收场所、设备定期打扫,保持清洁、卫生。	1	实地检查
			2.4 退货过程中对确定威胁消费者健康的食品按国家有关规定处理或与供应商协议销毁,不直接退货给供应商。	1	检查退货记录
		3. 有效控制食品存储安全。	3.1 配备有食品出入库工作管理手册。	1	检查文件
			3.2 储存食品场所保持清洁卫生,定期打扫,无积尘、食物残渣,无霉斑、鼠痕、苍蝇、蟑螂,不存放有毒有害物品及个人用品。	1	实地检查
			3.3 食品分类、分架存放,定期检查,将过期、变质或腐败食品及时清理。	2	实地检查
			3.4 食品冷冻、冷藏储存符合相应温度范围,不得堆积、挤压存放。	1	实地检查
			3.5 食品有专用独立仓库或存储区域,按常温、冷藏、冷冻等不同储存要求存放。	1	实地检查
			3.6 散装食品入库前转移进带盖的食品专用周转箱存放。	1	实地检查
			3.7 建立有食品储存、报废和出入库台账,确保食品从采购、运输、储存到销售环节的可追溯性。	2	检查记录档案
			3.8 冷库货架、地面、商品包装箱和容器清洁,设备正常。	1	实地检查
			3.9 库存生鲜商品保留必要的间隔和回风空间。	1	实地检查
		4. 食品安全现场制作有加工操作规程及操作方法和要求。	4.1 明确规定食品加工操作程序、操作过程关键项目控制和设备操作维护标准。	2	检查文件
			4.2 明确各工序、各岗位人员要求及职责。	2	检查人员管理档案
			4.3 培训员工按加工操作规程操作,符合加工操作、卫生及品质管理要求。	1	实地检查
			4.4 食品加工场所及周围环境整洁、卫生,保持适当温、湿度。	1	实地检查
			4.5 配备合适的温湿度、防蝇虫、灰尘控制设施、设备,具备独立排水、排污设施。	1	实地检查

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明
			4.6 配备适当的加工、消毒及储存设备,加工用具及时清洗,定位存放,保持清洁。	1	实地检查
			4.7 食品加工过程中不使用对人体有害的工业用添加剂,食用级添加剂控制剂量,保证对人体无害。	1	实地检查
			4.8 加工前认真检查原辅料,不使用有腐败或变质迹象的材料,使用原辅料的品名、数量、批号、保质期等有完整记录。	1	实地检查
		5. 食品销售制定有详细的食品安全销售管理流程并遵循执行。	5.1 有食品销售手册,明确工作人员在商品销售过程中的注意要点。	2	检查文件
			5.2 食品销售配备相应陈列保鲜设备,清洁工具、设施适合,工作状况良好。	1	实地检查
			5.3 直接入口食品和不需清洗即可加工散装食品必须有防尘材料遮盖,设置隔离措施,并具有禁止消费者触摸标志。	2	实地检查
			5.4 食品包装材料不含影响食品质量及消费者健康有害成分,包装强度设计足够承受保质期内搬运、储存而不影响食品质量。	1	实地检查
			5.5 散装食品、超市重新包装食品,在盛放容器或隔离设施或包装上有符合要求的完整标签。	1	实地检查
			5.6 上架食品为消费者预留合理保质期。	2	实地检查
	6. 从业人员符合保证食品安全要求。	6.1 从业人员每年至少进行一次体检,所有从业人员经健康检查及培训,取得合格证明。	1	检查人员管理档案	
		6.2 从业人员保持良好个人卫生。	1	实地检查	
	7. 有食品安全事故应急处理机制的工作流程。	7.1 有明确食品安全问题应急机制和工作流程。	2	检查文件	
		7.2 设置有内部及外部食品安全质量监管和通报机制。	1	检查文件	
	(二) 促销安全	8. 执行《零售商促销行为管理办法》,保障消费者安全。	8.1 促销活动具备相应的安全设备和管理措施,保证安全通道畅通。	2	检查记录档案
			8.2 开业、节庆、店庆等大型促销活动有安全应急预案。	1	检查记录档案
			8.3 促销期间保证良好购物秩序,防止交通拥堵、秩序混乱等问题发生。	1	检查记录档案

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明	
			8.4 开业、节庆、店庆等大型促销活动按规定备案。	2	检查记录 档案	
	(三) 消防安全	9. 消防制度健全并有效执行。	9.1 有健全的消防安全管理制度和消防部门认可文件。	2	检查文件	
			9.2 设有负责消防的管理部门,并配备相应的专业人员。	1	检查人员 管理档案	
			9.3 有消防应急预案。	2	检查文件	
			9.4 实行消防责任制并落实到个人。	1	检查人员 管理档案	
			9.5 对全体员工进行消防知识培训,定期进行演练,有详细记录。	1	检查记录	
			9.6 建立消防档案,一年内无任何火灾事故。	2	检查记录	
		10. 消防设施适当,记录完整。	10.1 保证建筑物和设备设施的牢固稳定,保证电力系统的安全运行,有相应的检查记录。	2	实地检查, 抽查记录	
			10.2 按规定配备消防设施、器材,定期检查,维护管理,保持完好,并有记录。	2	实地检查, 抽查记录	
			10.3 配备电力应急设备,在出入口、紧急通道、主要通道装置应急灯。	1	实地检查	
			10.4 安全通道出口数量、疏散距离等符合国家标准,并保持畅通。	1	实地检查	
		(四)设备设施安全	11. 经营场所设备符合安全要求。	11.1 货架由易清洗、有韧性材料制作,符合安全标准。	1	实地检查
				11.2 地面平整,必须分出高低层次的,高低部分过渡平缓,台阶式过渡有醒目提示。	1	实地检查
				11.3 地面选择防滑、防压、承重、耐磨、易清洗材料铺设。	1	实地检查
	11.4 墙面布景悬挂不超过墙壁承重能力。			1	实地检查	
	12. 购物通道通畅,标示明确。		12.1 通道垂直平行交叉布局,宽度主通道不低于2.4米,辅通道不低于1.5米,并保持各个方向通畅。	1	实地检查	
			12.2 在安全出口、电梯、出入口、通道等设施设置疏散标志、导向标志、警示标志以及告知性标志,对顾客给予引导、提示。	2	实地检查	

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明
	(五) 企业 安保	13. 制度完 善, 设施 到位。	13.1 治安管理部门健全, 安全防范制度完 善, 有处理突发事件预案。	1	检查文件
			13.2 有专职治安管理负责人。	1	检查人员 管理档案
			13.3 遵循“顾客安全第一”的理念, 培养员 工处置突发事件的能力, 定期演练预案并 有记录。	1	检查记录
			13.4 配备监控装置等防盗防抢设施, 保证 企业及消费者财产安全。	1	实地检查
二. 服务 (19%, 38 分)	(六) 制度 保证	14. 有完善 的管理规范 和制度。	14.1 具备商品、财务、营运、人事管理的相 关制度。	2	检查整套 制度文件
			14.2 与总部实现电脑联网, 接受总部动态 监管。	1	实地检查
			14.3 建立各类设备使用、保养、维修和报 废制度。	1	检查文件 及记录
			14.4 有完善的服务体系和保证服务质量的 规章制度, 并正确执行。	1	检查整套
			14.5 有完整的商品退换货制度并严格 执行。	1	检查文件 及记录
	(七) 商品 服务	15. 商品丰 富, 陈列美 观, 方便顾 客选择。	15.1 商品品类丰富, 能够满足消费者 需求。	1	实地检查
			15.2 根据商品特性, 配备相应的展示陈列 设备。	1	实地检查
			15.3 货架密度适中, 便于顾客选择商品。	1	实地检查
		16. 有质量 保证制度并 执行, 严格 遵守《产品 质量法》 规定。	16.1 有商品质量保证制度。有专门的商 品质量管理部门或人员和有完善的奖惩 制度。	2	检查制度
			16.2 对商品进货、验收、上柜、销售各环节 严格把关, 保证产品质量。	2	实地检查 抽查制度
			16.3 销售商品或其包装上的标识真实、完 整, 提供给消费者准确商品信息。	2	实地检查
			16.4 不销售国家明令淘汰并停止销售的 产品和失效、变质的商品。	1	实地检查
			16.5 不伪造商品产地, 不伪造或冒用他人 厂名、厂址, 不伪造或者冒用认证标志等质 量标志。	1	实地检查

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明	
			16.6 抽检商品质量合格率 95%以上。	2	相关部门 抽查记录, 每高 1%增 加 0.2 分	
			16.7 保证促销商品及赠品的质量和售后服务水平。	1	实地检查 抽查记录	
		17. 经营商品 价格, 真实、准确, 严格执行《价格法》等相 关法律 法规。	17.1 有商品价格管理制度和完整的价格管理档案。	2	检查文件 和记录	
			17.2 商品实行明码标价, 一货一卡, 价签填写内容真实、字迹清晰, 有价格员盖章。	1	实地检查	
			17.3 不使用虚假的或者使人误解的价格手段, 诱骗消费者进行交易。	1	实地检查 抽查记录	
			17.4 称重设备采用符合国家标准的计量器具, 定期年检。	1	实地检查 抽查记录	
			17.5 促销活动的宣传内容真实、合法, 不利用虚构原价或使人误解的标价形式欺骗、诱导消费者。	2	实地检查 抽查记录	
			17.6 促销活动有健全的内部价格管理档案, 如实、准确的记录促销价格资料。	2	实地检查 抽查记录	
		(八) 信息 服务	18. 提供与 商品经营有 关的信息 服务。	18.1 提供真实、有效的商品信息。	2	实地检查
				18.2 提供营业时间、服务措施、退换货规定、保修规定等与经营相关的必要信息。	2	实地检查
		(九) 人员 服务	19. 有良好的 服务意识和 服务水平。	19.1 工作人员(包括厂家促销人员)均经过服务培训。	1	实地检查 抽查记录
				19.2 员工(包括厂家促销人员)着装统一、整洁, 佩戴胸卡, 服务用语规范。	1	实地检查
	19.3 服务中心(服务台)配有专门服务人员。			2	实地检查	
	19.4 主要区域或楼层有明确负责人并明示, 可随时解决顾客购买商品过程中出现的问题。			1	实地检查	
	三. 环境 (21%, 42 分)	(十) 经营 环境	20. 布局合 理, 标识 明确。	20.1 商品出入口与顾客出入口分别设置, 便于消费者进出。	2	实地检查
				20.2 顾客出口设计保证方便未购物及少量购物顾客快速结帐。	2	实地检查

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明	
			20.3 对顾客出口、入口进行区分,标识清晰,便于消费者进出。	1	实地检查	
			20.4 对经营场所内不同区域及商品的导向性标志和告知性标志明确、清晰,对顾客给予引导、提示。	2	实地检查	
			20.5 各类公共标识符合《标志用公共信息图形符号》的规定。	1	实地检查	
		21. 环境整洁、卫生良好,执行《商场(店)、书店卫生标准》、《室内空气质量标准》的相关规定。	21.1 保持卖场空气流通,新风量在 30m ³ /h.p(立方米/小时.人)以上。	1	实地检查	
			21.2 营业场所光线充足,晚间营业有足够照明度。	1	实地检查	
			21.3 卖场内噪音控制在 60 分贝以下。	1	实地检查	
			21.4 温湿度执行国家及当地政府制定的相关规定。	1	实地检查	
			21.5 保持营业场所清洁,有专职保洁人员。	2	实地检查	
			21.6 设有客用卫生间,通风良好,清洁无异味。	2	实地检查	
		22. 垃圾妥善存放,及时处理。	22.1 垃圾密闭暂存,及时处理。	2	实地检查 抽查记录	
			22.2 所有废料严禁二次包装销售。	2	实地检查 抽查记录	
	(十一)设施 设备	23. 附属设施设备满足消费者需要。	23.1 设置与卖场面积和客流量相匹配的收银区面积和 POS 机数量。	2	实地检查	
				23.2 收银台设计便于客流移动,其中刷卡通道与非刷卡数量不低于 1:4。	1	实地检查
				23.3 设有客用卫生间、客用电话和广播室等服务设施。	2	实地检查
				23.4 设有顾客服务中心(服务台)及相关投诉电话。	2	实地检查
				23.5 多层店堂有电动扶梯、货梯。	1	实地检查
				23.6 有停车场或停车位(位于步行街视同有停车位)。	2	实地检查
				23.7 上下水设施及污水处理设施与经营规模相匹配。	2	实地检查

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明
		24. 库房分区合理,便于商品保存。	24.1 库存商品分类存放,标识清晰。	2	实地检查
			24.2 有专门破损商品区,及时清理变质、问题商品。	2	实地检查
			24.3 库存商品存放隔墙离地。	2	实地检查
			24.4 库存商品遵循先进先出、生熟分开原则存放。	2	实地检查
		25. 符合《城市道路和建筑物无障碍设计规范》的要求。	25.1 经营场所出入口、通道、电梯、卫生间、停车场等处设有无障碍通道,保持畅通。	2	实地检查
四. 诚信 (12%, 24分)	(十二)消费者权益	26. 执行《消费者权益保护法》,维护消费者合法权益。	26.1 执行对消费者的各项服务承诺。	2	实地检查 抽查记录
			26.2 设专门投诉接待部门或人员,有投诉完结记录,完结率100%。	1	实地检查 投诉记录。
			26.3 定期对消费者满意度进行测评。	1	检查测评 文件
	(十三)供应商关系	27. 执行《零售商供应商公平交易管理办法》维护公平交易秩序。	27.1 不对供应商向其他经营者销售价格或服务予以限制。	2	抽测供应商
			27.2 向供应商收取销售返利或促销服务费等,事先征得供应商的同意,订立合同。	2	抽测供应商
			27.3 收取的促销服务费登记入账,向供应商开具发票,按规定纳税。	2	抽测供应商
			27.4 执行与供应商协议约定的货款支付的期限。	2	抽测供应商
			27.5 定期对供应商满意度进行测评。	1	检查测评 记录
	(十四)监管部门认可	28. 监管部门检查记录良好。	21.1 在工商、质检、税务部门记录良好。	2	抽检记录
			21.2 在卫生、环保监督管理部门记录良好。	2	抽检记录
	(十五)员工权益	29. 执行《劳动法》,维护员工合法权益。	29.1 建立劳动关系超过一个月的员工,均签订书面劳动合同。	2	检查员工 劳动合同
			29.2 按期给员工缴纳国家规定的保险	2	检查保险
			29.3 有劳动保护和休假管理制度。	2	检查劳保 制度

一级指标 (5项)	二级指标 (18项)	三级指标 (33项)	四级指标 (135项)	分值	操作抽查 说明
			29.4 定期对员工满意度进行测评。	1	检查测评记录
五. 节能 (8%, 16分)	(十六)制度保证	30. 有具体节能制度保障。	30.1 水、电、气、包装物等主要能源消耗有节能目标。	2	实地检查抽检记录
			30.2 有关于执行国家关于购物袋使用规定的制度。	2	实地检查抽检记录
			30.3 制定节能操作规范。	2	实地检查
	(十七)落实措施	31. 有落实节能的措施。	31.1 有相应的部门或人员负责店内节能工作。	2	检查人员管理档案
			31.2 节能灯使用率60%以上。	2	实地检查
			31.3 冷冻冷藏等设备设施使用有节能型产品。	1	实地检查
			31.4 定期对空调、供热、照明灯进行检查、调试和维护。	2	检查记录
	(十八)宣传教育	32. 开展节能培训。	32.1 对员工进行宣传和培训,提高员工的节能意识和技能。	2	实地检查抽检记录
		33. 推广节能产品。	33.1 积极推广节能环保商品。	1	实地检查

说明:

- 1、本规范所指的“大型超市”,为《零售业态分类》中定义标准,即实际营业面积6000平方米以上,品种齐全,满足顾客一次性购齐的零售业态。根据商品结构,可以分为以经营食品为主的大型超市和以经营日用品为主的大型超市。
- 2、当年发生火灾、重大食品安全事故、重大商品质量事故、重大价格欺诈事故、重大环保事故、伤亡事故的大型超市一票否决。
- 3、记分方法,总得分=Σ(每项四级指标得分)。
- 4、所有参评门店要求开业时间1年以上。
- 5、每项一级指标总得分低于该项总分70%的不予评定。
- 6、规范制度电子版文件存档等同于纸制文件存档。
- 7、满意度测评总部所做测评可作为门店测评依据。
- 8、仓储式会员店可参照本操作手册参加大型超市的分等定级。